



Tapahtumaturvallisuuden koulutuspa- ketti Venäjän markkinoille

Esiselvitys tuotteistamista varten

Matti Tiensuu

Opinnäytetyö
Tammikuu 2012
Liiketalous
Proakatemia

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous
Proakatemia

MATTI TIENSUU:

Tapahtumaturvallisuuden koulutuspaketti Venäjän markkinoille
Esiselvitys tuotteistamista varten

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Lokakuu 2012

Turvallisuusalan markkinat on kansainvälisellä tasolla merkittävässä nousussa. Voimakkaan kasvun johdosta alalla on myös jatkuva tarve lisäkoulutukselle. Suomalaista turvallisuusosaamista voidaan pitää korkeatasoisena. Siksi suomalaisella osaamisella on kysyntää myös ulkomaisilla markkinoilla.

Venäjällä järjestetään vuosittain useita suuria ihmismassoja kerääviä yleisötapauhtumia, joissa turvallisuusasiat nousevat esiin. Yksi suurimmista lähiajan tapahtumista on Sotshissa 2014 järjestettävät talviolympialaiset, jotka keräävät paikalle yleisöä eri puolilta maailmaa. Venäjältä on lähestytty suomalaisia ammattikorkeakouluja ja tiedustelu näiden mahdollisuuksia tarjota turvallisuusalan koulutusta.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tampereen ammattikorkeakoulun kehittämis- ja koulutuspalvelut, jolle tein esiselvityksen niistä asioista, joita heidän tulisi ottaa huomioon tuotteistaessaan Venäjällä toimiville, tapahtumaturvallisuudesta vastaaville, henkilöille suunnattua koulutuskokonaisuutta. Koska Tampereen ammattikorkeakoululla itsellään ei ole riittävää substanssiosaamista turvallisuusalaan, on kokonaisuutta mukana tuottamassa ulkopuolisia kouluttajatahoja.

Koulutuskokonaisuuden suunnitteluun suosittelen heille käytettäväksi Business Model Canvas –työkalua, jonka avulla kokonaisuutta on arvioitu tässä opinnäytetyössä. Business Model Canvas on työkalu, jonka avulla yritys voi kehittää jo olemassa olevia palveluita sekä luoda täysin uusia palveluita. Business Model Canvas –työkalu on esitelty tarkemmin opinnäytetyössä.

Työssä arvioitiin myös Venäjän markkinoiden nykytilaa sekä turvallisuusalan nykytilaa Venäjällä. Opinnäytetyötä varten haastateltiin suomalaisia turvallisuusalan huippuasiantuntijoita ja kouluttajia, joiden toiminnasta kerrotaan työssä.

Opinnäytetyöprosessin aikana havaittiin useita sellaisia seikkoja, joita Tampereen ammattikorkeakoulun tulisi ottaa huomioon ennen kuin kokonaisuutta on kannattavaa tuotteistaa valmiiksi vietäväksi tuotteeksi.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Business Administration
Proacademy

MATTI TIENSUU:

A Training programme for event security aimed at the Russian market
A preliminary report for productisation

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 1 pages
October 2012

This thesis was commissioned by Tampere University of Applied Sciences. The aim of the thesis was to collect information on the security branch in general and on the Russian market for security services in particular. An additional objective of this thesis was to gather information about training opportunities for security personnel in Finland. The aim was to gather all the information that Tampere University of Applied Sciences would need in order to be able to progress with the productisation of a training programme for event security personnel. The capabilities of Tampere University of Applied Sciences to produce an event security training programme are also evaluated in this thesis.

The theoretical section of this thesis explores the security branch, the Russian market, and the Business Model Canvas as a tool for developing new business ideas. The main security trainers in Finland are also presented in the theoretical section. All the data about security trainers in Finland were collected via interviews. Security trainers' know-how, and willingness to participate in an international event security training programme were surveyed in those interviews. All the data were evaluated with a SWOT-analysis.

The findings indicate that Tampere University of Applied Sciences has to evaluate their lack of former references and lack organization's internal know-how about security before developing an event security training programme. Further research is required to survey their possibilities to develop a comprehensive training programme covering healthcare security branch.

Key words: security branch, event security, Business Model Canvas, Russia

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantaja.....	7
1.2	Työn tausta.....	7
1.3	Työn tarkoitus	8
1.4	Työn esittely	8
2	TURVALLISUUS.....	10
2.1	Turvallisuus käsitteenä	10
2.2	Turvallisuusala.....	11
2.3	Alan kouluttajia Suomessa.....	13
2.3.1	Poliisiammattikorkeakoulu	13
2.3.2	Mielenrauha koulutuspalvelut Oy	14
2.3.3	Laurea-ammattikorkeakoulu	15
3	NYKYTILANTEEN KARTOITTAMINEN	16
3.1	Venäjän nykytilanne	16
3.2	Turvallisuusalan nykytilanne Venäjällä.....	17
4	BUSINESS MODEL CANVAS	19
4.1	Asiakassegmentit (Customer segments, CS)	20
4.2	Arvolupaukset (Value Propositions, VP).....	20
4.3	Kanavat (Channels, CH)	21
4.4	Asiakassuhteet (Customer relationships, CR)	21
4.5	Kassavirrat (Revenue streams, R\$).....	22
4.6	Avainresurssit (Key resources, KR)	23
4.7	Avaintoiminnot (Key activities, KA).....	23
4.8	Avainkumppanit (Key partnerships, KP).....	23
4.9	Kustannusrakenne (Cost structure, C\$)	24
5	BUSINESS MODEL CANVAS JA TAPAHTUMATURVALLISUUDEN KOULUTUSKOKONAISUUS.....	25
5.1	Asiakassegmentit	25
5.2	Arvolupaukset	26
5.3	Kanavat	27
5.4	Asiakassuhteet	27
5.5	Kassavirrat	28
5.6	Avainresurssit	29
5.7	Avaintoiminnot	29
5.8	Avainkumppanit.....	30
5.9	Kustannusrakenne	31

6	POHDINTA.....	32
6.1	SWOT	32
6.1.1	Vahvuudet	33
6.1.2	Heikkoudet	34
6.1.3	Mahdollisuudet.....	35
6.1.4	Uhat.....	36
6.2	Johtopäätökset.....	37
6.3	Jatkotutkimusehdotukset.....	38
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET	43
	Liite 1. Tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuus analysoituna Business Model Canvas -työkalulla.	43

1 JOHDANTO

Venäjän markkinoilla on noussut esiin kysyntää turvallisuusalan osaamiselle johtuen maassa järjestettävistä massiivisista yleisötapauhtumista. Merkittävin näistä tapauhtumista on Sotshissa vuonna 2014 järjestettävät talviolympialaiset. Nämä eivät kuitenkaan ole ainoa suurtapauhtuma, vaan maassa järjestetään jatkuvasti mittavia yleisötapauhtumia, joissa tarvitaan suuria turvallisuusorganisaatioita.

Vaikka Venäläisillä turvallisuusalan yrityksillä onkin runsaasti osaamista, on maassa kasvanutta kysyntää myös länsimaiselle osaamiselle. Kysyntää on noussut etenkin suomalaiselle koulutusosaamiselle. Koulutusosaamista tarvitaan aina erityisesti silloin, kun on kyse suuresta yleisötapauhtumasta, jossa tarvitaan useita satoja tai jopa tuhansia turvallisuusalan ammattilaisia turvaamaan tapauhtuman sujuvaa kulkua.

Tämän opinnäytetyön alkuperäisenä tarkoituksena oli tuotteistaa yleisötapauhtumien turvallisuuskoulutuskokonaisuus, jonka avulla Tampereen ammattikorkeakoulu voi vastata tähän nousseeseen kysyntään. Kokonaisuutta luotaessa ilmeni kuitenkin seikkoja, joiden johdosta työssä keskityttiin pääasiassa tutkimaan ja vertailemaan koulutusvaihtoehtoja. Tampereen ammattikorkeakoululla on toimijana useita erityispiirteitä, joiden vuoksi sillä on erityisen hyvät mahdollisuudet luoda laaja-alainen koulutuskokonaisuus. Tampereen ammattikorkeakoulu tarjoaa koulutusta muun muassa terveydenhuollon alalta. Erityisesti ensihoidon koulutusohjelmassa on useita sellaisia ominaisuuksia, joille on tarvetta myös turvallisuusalalla. Kuten ensihoitajat, joutuvat tapauhtumissa toimivat turvallisuusalan ammattilaisetkin kohtaamaan erilaisia vammoja ja sairauskohtauksia, jotka on kyettävä hoitamaan myös tässä poikkeavassa toimintaympäristössä. Tämän terveydenhuollollisen osaamisen lisäksi Tampereen ammattikorkeakoululla on tarjota osaamista ja kokemusta jo toteutetuista koulutuskokonaisuuksista, joissa on käytetty hyväksi myös e-oppimista eli tapaa, jossa etäopiskelu suoritetaan Internetissä. Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveydenhuollon osaamisen jalostamista turvallisuuskoulutukseen on tarkasteltu lähemmin jatkotutkimusehdotuksissa kohdassa 6.3.

1.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana tälle opinnäytetyölle toimi Tampereen ammattikorkeakoulun kehittämis- ja koulutuspalvelut, joka kansainvälisten verkostojensa avulla tarjoaa muun muassa pirkanmaalaisille yrityksille mahdollisuuksia uusiin kumppanuuksiin sekä kansainvälistymiseen. Vaikka Tampereen ammattikorkeakoululla on laajasti eri koulutusohjelmia, ei oppilaitoksella itsellään ole turvallisuusalan substanssiosaamista, joten koulutuskokonaisuutta täydentämään hankitaan yhteistyökumppaneita. (TAMKista kehittämis... 2012.)

Kansainvälisen kehittämis- ja koulutuspalvelutoiminnan ydin pohjautuu vahvasti hanke- ja verkostotoimintaan. Yhteistoiminnalla yritysten ja kansainvälisten verkostojen kanssa haetaan synergiaetuja, joilla tavoitellaan riskin pienentämistä sekä yhdessä oppimista. (TAMKista kehittämis ... 2012.)

1.2 Työn tausta

Turvallisuuskoulutuskokonaisuuden tarve havaittiin Tampereen ammattikorkeakoulussa, kun Moskovassa, Venäjällä, toimivan koulutusyrityksen EXECT Business Training Groupin kautta ilmaistiin kiinnostusta koulutukselle, jossa tarjottaisiin järjestyksenvälvojen koulutusta vuoden 2014 Sotshin talviolympialaisia varten. Yhteys EXECT Business Training Groupin ja Tampereen ammattikorkeakoulun välille muodostettiin Finpron hallinnoiman Future Learning Finland (FLF) -verkoston avulla. EXECT Business Training Group on Sotshin olympialaisten virallinen koulutusyhteistyökumppani, jonka tehtävänä on muun muassa kouluttaa 25 000 vapaaehtoista eri tehtäviin olympialaisissa (Supplier of the Olympics 2012).

Tarkemman koulutustarpeeseen tutustumisen jälkeen Tampereen ammattikorkeakoulussa havaittiin, että tämänytyypiselle turvallisuuskoulutukselle saattaisi olla laajemminkin tarvetta Venäjän markkinoilla. Tämän opinnäytetyön avulla haluttiin kartoittaa markkinoita sekä Tampereen ammattikorkeakoulun resursseja koulutuskokonaisuuden luomiseksi yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. Minut valittiin suorittamaan kyseistä toimeksiantoa ammatillisen taustani sekä turvallisuusalan teorian tiedon johdosta. Kyseistä ominaisuuksista voidaan nähdä olleen tämän opinnäytetyön työstämisessä merkittä-

vää etua, sillä verkostojeni kautta olen päässyt keskustelemaan aiheesta useiden suomalaisten huippuasiantuntijoiden kanssa. Näiltä asiantuntijoilta on kerätty huomioita työn aiheeseen liittyen.

1.3 Työn tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä esiselvitys tuotteistamiselle. Tuotteistaminen on prosessi, jossa palvelukokonaisuus muunnetaan myynti-, markkinointi- ja toimituskelpoiseksi (Parantainen 2007, 11). Esiselvityksen tarkoituksena oli löytää niitä seikkoja, jotka tulee ottaa erityisesti huomioon lähettäessä tuotteistamaan tämänkaltaista kokonaisuutta. Esiselvitettävä kokonaisuus oli Tampereen ammattikorkeakouluun luotava turvallisuuskoulutuskokonaisuus, jota voidaan lähteä myymään Venäläisille turvallisuusalan yrityksille. Tarkoituksena on tuottaa laadukasta länsimaista turvallisuuskoulutusta Venäjällä toimivalle tapahtumaturvallisuuden strategiselle johdolle. Opinnäytetyössä on myös esitelty sellaisia seikkoja, joita voidaan huomioida yleisemminkin turvallisuusalalle koulutuskokonaisuutta luotaessa. Työn tarkoituksena oli myös selvittää toimeksiantajalle turvallisuusalaan liittyviä asioita sekä esitellä turvallisuusalaa.

1.4 Työn esittely

Tämä opinnäytetyö on tuotettu tiiviissä vuorovaikutuksessa toimeksiantajan kanssa, kehittäen sen sisältöä vastaamaan toimeksiantajan toiveita.

Opinnäytetyön alussa on avattu ja esitelty lukijalle turvallisuusalaa käsitteenä sen laajuusajatuksen vuoksi. Käsitteen avaamisessa on keskitytty erityisesti tapahtumaturvallisuuteen ja sen teorioihin sekä rakenteisiin. Lisäksi kappaleessa tarkastellaan yleisesti turvallisuuden ja turvallisuusalan nykytilaa sekä tulevaisuudennäkymiä.

Opinnäytetyötä varten haastattelin myös Suomessa toimivia alalla arvostettuja ja tunnettuja turvallisuusalan kouluttajia, joiden erityisosaamista ja näkemyksiä koulutuksen nykytilanteesta ja koulutusviennistä esitellään työn alkupuolella. Myös haastateltujen osaamista ja halukkuutta lähteä yhteistyöhön Tampereen ammattikorkeakoulun hallinnoimaan koulutuskokonaisuuteen kartoitettiin. Haastattelut toteutettiin teemahaastatte-

luina ilman erillistä kysymyspatteristoa, jotta keskusteluissa saatiin mahdollisimman laajasti esiin kaikki ne asiat, joita alan kouluttajat pitävät huomionarvoisina, kun suunnitellaan tämänkaltaista kansainvälistä koulutuskokonaisuutta. Jokainen haastattelutilanne kesti useita tunteja, joten sisältöä sekä mielipiteitä niistä saatiin työhön runsaasti.

Koska opinnäytetyön toimeksiantajan toiveesta koulutusviennin kohdemarkkinoina pidettiin erityisesti Venäjää, on työssä avattu Venäjän markkinoiden erityispiirteitä. Markkinoiden erityispiirteitä on avattu niiltä osin kuin niiden voidaan nähdä vaikuttavan turvallisuusalaan. Lisäksi työssä on käsitelty turvallisuusalan tilaa Venäjällä.

Itse koulutuskokonaisuuden kehittämistä on arvioitu Business Model Canvas -työkalun avulla, jonka lopputuloksia arvioidaan päätelmissä muun muassa SWOT-analyysin avulla. Business Model Canvas on työkaluna toimeksiantajalle jo tuttu, joten sen käyttäminen on luontevaa jatkossakin. Työssä on ensin avattu lukijalle Business Model Canvasin teoriaa, jonka jälkeen tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuuden kanalta. Koska työ on esiselvitys, ei siinä juuri ole käsitelty markkinakartoitusta tai hintaa, vaan työn pääpaino on pidetty niissä seikoissa, jotka tulee ottaa yleisesti huomioon turvallisuusalalle koulutuskokonaisuutta luotaessa. Työn periaatteena on ollut kartoittaa sitä tarjontaa, mitä markkinoille olisi tarjottavissa ja sitä, mitä palvelun tarjoaminen vaatisi palvelun tuottajalta. Päätelmissä on myös annettu toimeksiantajalle jatkokehittämisen avuksi sellaisia kysymyksiä joiden kautta turvallisuuden kouluttamista voidaan lähteä pohtimaan sekä jatkotutkimuskehotuksia turvallisuusalan koulutustarjonnan suhteen.

“Kokemus on osoittanut, että palvelun kysyntä lähtee usein kasvuun vasta, kun asiakkaille on ensin kunnon tarjontaa” (Parantainen 2007, 29).

2 TURVALLISUUS

Turvallisuus ja turvallisuusala ovat käsitteinä erittäin laajoja. Tästä syystä tässä kappaleessa pyritään avaamaan lukijalle turvallisuuden käsitettä sekä turvallisuusalaa erityisesti siltä osin kuin se tämän opinnäytetyön aihetta, tapahtumaturvallisuutta, koskee.

2.1 Turvallisuus käsitteenä

Turvallisuudelle ei löydy suoraa määritelmää. Turvallisuutta voidaan kuitenkin pitää riskin vastakohtana tai tilana, jossa riski pysyy hyväksyttävällä tasolla. (Levä 2003 32.) Turvallisuus on käsitteenä kaksijakoinen. Se on toisaalta fyysinen olotila, mutta toisaalta se on mitä merkittävimmiltä osin tunne siitä, ettei yksilö ole uhattuna. (Iivari 2012, 21–22.) Turvallisuus-käsitteen kaksijakoisuus heijastuu myös sen englanninkielisiin termeihin ”safety” ja ”security”, jotka kumpikin suomennetaan sanalla turvallisuus. Termeillä on kuitenkin käytännössä vivahde-ero, sillä ”safety”-termiä voidaan pitää ihmisläheisempänä, kun taas ”security”-termillä viitataan pääasiassa tekniseen tai operatiiviseen turvallisuustoimintaan. (Iivari 2012, 21.)

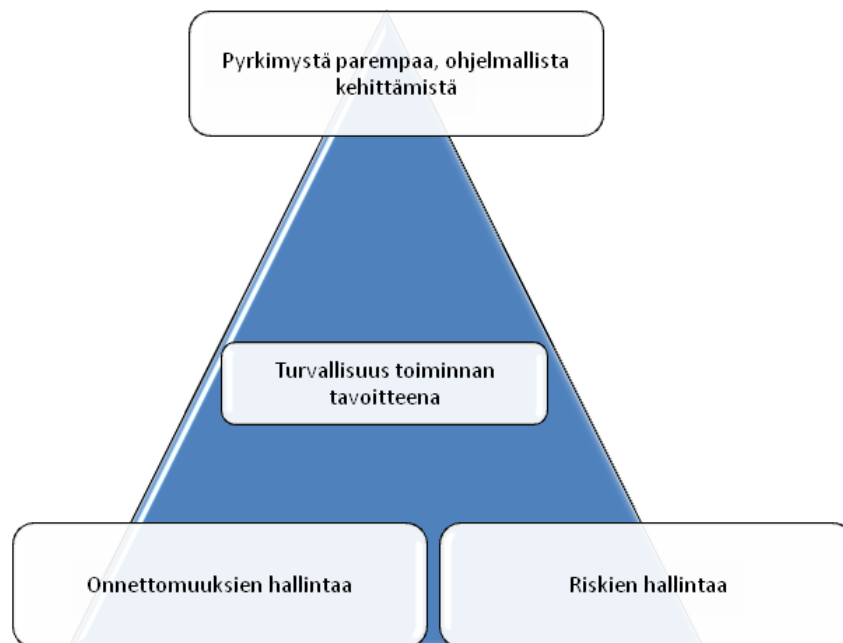
Turvallisuutta pidetään henkilökohtaisena asiana, jota halutaan suojata. Turvallisuus ja sen vastakohta, turvattomuus, ovat kuitenkin tiloja, jotka voivat kohdistua myös yhteisöön, kuten esimerkiksi yksilön asuinympäristöön tai työyhteisöön. (Iivari 2012, 22.)

Turvallisuustoimintaa ohjaa usein lainsäädäntö, joka asettaa esimerkiksi yrityksille ja yksilöille tiettyjä velvoitteita (Iivari 2007, 12). Lainsäädännön, joka ohjaa myös turvallisuustoimintaa, pohjana ovat yleisesti ihmisoikeudet. Lainsäädäntö on porrastettu ihmisoikeuksien mukaan niin, että yksilön henki ja terveys ovat aina etusijalla. Vasta näitä seuraa yksilön vapaus, sananvapaus sekä omaisuus. Lainsäädännön perustarkoitus on vahvistaa yhteiskunnan ja siten myös yksilön turvallisuuden tunnetta. (Kreus 2012b.)

Turvallisuus-käsitteen monitahoisuus aiheuttaa tohtori Pekka Iivarin (2012, 22) mukaan sen, että turvallisuudesta muodostuu enemmänkin mielipideasia, jolloin myös päätösten pohjaamista turvallisuuteen voidaan pitää kyseenalaisena keinona.

2.2 Turvallisuusala

Turvallisuustoiminnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla pyritään luomaan turvallisuuden tila (KUVIO 1). Turvallisuusalan kasvaessa alalle on tullut toimijoita useilta eri sektoreilta (Kupi ym. 2010, 17). Turvallisuudesta onkin viime aikoina tullut hyödyke, jonka ihmiset voivat ostaa (Iivari 2012, 23). Ala on ollut merkittävässä kasvussa myös siksi, että globaalissa mittakaavassa tapahtuneet muutokset ovat synnyttäneet täysin uusia, ennen tuntemattomia riskejä, joihin vastaaminen on synnyttänyt uusia liiketoiminnan mahdollisuuksia (Kupi ym. 2010, 17). VTT:n julkaisussa (2010 17) ilmenee, että jo vuonna 2008 turvallisuusmarkkinoiden suuruus oli 103–145 miljardia euroa, minkä jälkeen kasvua on ollut 7,4 – 8,1 % vuodessa (Kupi ym. 2010, 17. Ruttenburin 2008 mukaan). Suomessa VTT:n raportin (Kupi ym. 2010, 18) mukaan koko turvallisuusmarkkinoiden suuruus on noin 7 miljardia euroa.



KUVIO 1. Turvallisuustoiminnan tavoitteet (Levä 2003, 33).

Turvallisuusala käsitteenä on erittäin laaja. Tämä opinnäytetyö käsittelee erityisesti turvallisuuspalveluita ja sen alakäsitettä tapahtumaturvallisuus. Tapahtumaturvallisuuden tavoitteena on turvata tapahtuman häiriötön kulku sekä turvata tapahtumaan saapuvan yleisön sekä henkilökunnan (sis. esiintyjät ja muu henkilökunta) turvallisuus (Kreus 2012b).

Tapahtumissa käytettävän turvallisuusorganisaation laajuus vaihtelee tapahtuman kokoluokasta sekä luonteesta riippuen. Yleissääntönä voidaan kuitenkin pitää, että useita tuhansia ihmisiä vetävät yleisötapahtumat vaativat vähintään kolmiportaisen organisaation (KUVIO 2). (Kreus 2012b.)



KUVIO 2. Tapahtumaturvallisuuden organisaatiomalli (Sund 2012).

Strategisella johdolla tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä henkilöä tai niitä henkilöitä, jotka johtavat tapahtuman turvallisuustoimenpiteitä. Strategisen johdon tehtäväalueet vaihtelevat tapahtumien mukaan, mutta yleensä heidän vastuitaan ovat muun muassa tapahtuman turvallisuussuunnittelu, riskianalyysit, riskienhallintakeinojen valinta ja viranomaisyhteistyö. Strategisen johdon työtehtävät voivat alkaa jo kuukausia tai vuosia ennen varsinaisen tapahtuman alkua. (Sund 2012.) Strategisen turvallisuusjohdon on kyettävä näkemään tapahtuma koko mittakaavassaan ja huomioitava sen vaikutukset lähialueeseen. Vaikka yleisesti tapahtuma-alueeksi käsitetään vain suppeasti se alue, jossa esiintyjät ja yleisö sijaitsevat, usein tapahtuma vaikuttaa huomattavasti laajemmalla alueella ihmismassojen liikkumisen takia. Riskianalyyseissä strategisen turvallisuusjohdon onkin huomioitava kaikki ne alueet, joihin tapahtuman uskotaan vaikuttavan. (Kreus 2012b.)

Operatiivisella johdolla tarkoitetaan tässä tapauksessa tapahtuman aikana toimivia turvallisuusosaston esimiehiä. Operatiiviseen johtoon voi kuulua esimiehiä pelastustoimesta, ensiavusta, poliisista sekä esimerkiksi järjestyksenvalvonnasta. Operatiivisen johdon päätarkoituksena on valvoa, että tapahtuman turvallisuustoimenpiteet suoritetaan strategisen johdon määrittämällä tavalla. (Sund 2012.) Operatiivisen johdon tehtäviin kuuluu toisin sanoen strategisen johdon määrittämien tehtävien käytäntöön vieminen yhdessä kentällä toimivan operatiivisen osaston kanssa (Kreus 2012b).

Operatiivisella osastolla tarkoitetaan sitä joukkoa, joka on vastuussa turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta. Tähän joukkoon kuuluu yleensä muutamasta kymmenestä useaan tuhanteen turvallisuusalan ammattilaista. Joukon tehtävät vaihtelevat poliisin tehtävistä ensiapuun ja järjestyksenvalvontaan. (Sund 2012.) Operatiivinen osasto on tapahtuman järjestäjän kannalta erittäin tärkeä, sillä se on esiintyjien lisäksi usein yksi merkittävimmistä kosketuspinnista tapahtuman yleisön ja tapahtuman järjestäjän välillä (Karpela 2012).

2.3 Alan kouluttajia Suomessa

Kartoituksen perusteella tähän opinnäytetyöhön valittiin haastateltaviksi muutamia sellaisia alan asiantuntijoita ja kouluttajia, joiden työpanoksesta voisi hyötyä koulutuskonaisuutta kehitettäessä. Näillä toimijoilla, toisin kuin Tampereen ammattikorkeakoululla, on jo oma brändi turvallisuuskouluttajana Suomessa. Brändiä voidaan pitää lisäarvona, josta asiakas on valmis maksamaan, koska palvelu on hänen tuntemaltaan tuottajalta (Raatikainen 2008, 97).

2.3.1 Poliisiammattikorkeakoulu

Tampereen Poliisiammattikorkeakoulu on sisäministeriön hallinnoima oppilaitos, jonka tärkeimpänä tehtävänä on kouluttaa poliisin perus- ja jatkotutkintoihin sekä tarjota poliiseille muuta ammattitaitoa syventävää koulutusta (Poliisiammattikorkeakoulun strategia 2012). Aiemmin Suomessa toimi kaksi erillistä poliisin koulutusta tuottavaa laitosta. Nämä olivat Espoossa sijainnut Poliisiammattikorkeakoulu sekä Tampereella sijainnut Poliisikoulu. Oppilaitokset yhdistyivät kuitenkin yhtenäiseksi Tampereella sijaitsevaksi Poliisiammattikorkeakouluksi 1.1.2008. Pääasiallisen tehtävänsä ohella Poliisiammattikorkeakoulu järjestää myös muuta turvallisuusalan koulutusta. Tähän koulutukseen kuuluu muun muassa järjestyksenvalvojakouluttajien koulutus. (Poliisiammattikorkeakoulu 2012.)

Poliisiammattikorkeakoulu ei ole vielä laajasti lähtenyt kouluttamaan yksityisellä puolella toimivaa turvallisuushenkilöstöä, vaan yksityisen sektorin koulutus on pysynyt

pienimuotoisena toimintana. Poliisiammattikorkeakoulu kouluttaa esimerkiksi Suomessa toimivat järjestyksenvalvojien kouluttajat ja vartijoiden voimakäytön kouluttajat. Laajan asiantuntemuksen omaavalla Poliisiammattikorkeakoululla on kuitenkin runsaasti sellaista osaamista, jota myös yksityiset toimijat jopa kansainvälisessä mittakaavassa voisivat hyödyntää. Tapahtumaturvallisuuskontekstissa heillä on erityistä osaamista muun muassa psykologisesta joukkojenhallinnasta, turvallisuusjohtamisesta, riskienhallinnasta sekä viranomaisyhteistyöstä. Myös yhteistyö muiden oppilaitosten ja toimijoiden välillä nähdään erityisen positiivisena asiana Poliisiammattikorkeakoulussa. (Sund 2012.)

Haasteena Venäjän markkinoiden suhteen voidaan kuitenkin pitää sitä, että Poliisiammattikorkeakoululla ei ole tarvittavaa venäläisen lainsäädännön osaamista. Lainsäädännölliset haasteet olisi kuitenkin mahdollista selättää yhteistyöllä Poliisiammattikorkeakoulun yhteistyölaitoksen, Pietarissa toimivan poliisiakatemian kanssa. (Sund 2012.)

2.3.2 Mielenrauha koulutuspalvelut Oy

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy on koulutus- ja asiantuntijapalveluyritys, joka järjestää muun muassa uhkatilannekoulutuksia. Näissä koulutuksissa erityispiirteenä muihin vastaaviin koulutuksiin verrattuna voidaan pitää sitä, että heidän koulutuksissaan painotetaan erityisesti uhkatilanteiden hallintaa kevyillä, inhimillisillä keinoilla. Heidän tunnetuin tuotteensa on Puhejudo-koulutus, jossa käydään läpi rauhoittelua erilaisissa haastavissa asiakaskohtaamisissa. Näiden koulutusten lisäksi Mielenrauha koulutuspalvelut Oy järjestää erilaisia uhka- ja riskienhallintakoulutuksia maailmanlaajuisesti. Toimipisteitä Mielenrauha koulutuspalveluilla on kaksi, joista toinen sijaitsee Suomessa, Espoossa, ja toinen Hongkongissa. (Mielenrauha koulutuspalvelut Oy 2012.)

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy on kouluttanut ihmisiä muun muassa Euroopassa, Aasiassa, Etelä- ja Väli-Amerikassa sekä Venäjällä. Näihin kokemuksiin ja Venäjän turvallisuusalaan peilaten voidaankin todeta, että Mielenrauha koulutuspalveluiden tärkein erityisosaaminen juuri kyseisille markkinoille on asiakaspalvelulähtöinen turvallisuus. (Karpela 2012.)

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:n toimitusjohtaja Totti Karpelan (2012) mielestä myös yhteistyö eri oppilaitosten ja toimijoiden välillä olisi erittäin mieluista, joskin haastavaa.

2.3.3 Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran toimipiste järjestää tällä hetkellä ainoana Suomessa turvallisuusalan tradenomitutkintoa. Täysin vastaavaa tutkintoa ei maailmanlaajuisesti löydy. Kyseisessä koulutusohjelmassa opinnot painottuvat muun muassa riskienhallintaan, turvallisuusjohtamiseen, henkilöturvallisuuteen sekä tietoturvallisuuteen. (Turvallisuusalan koulutusohjelma (tradenomi) 2012.)

Laurean koulutusohjelma voidaan nähdä korkeatasoisimpana Suomessa järjestettävänä koulutusohjelmana yksityisellä ja julkisella sektorilla toimiville turvallisuusjohtajille. Heidän erityisosaamisensa pääalueet tapahtumaturvallisuuden kokonaisuutta suunniteltaessa painottuisivat turvallisuusjohtamiseen, johtamisjärjestelmiin ja länsimaisiin turvallisuusstandardeihin. Myös koulutusviennin osaaminen ja oppilaitosyhteistyön tuntemus lisäävät Laurean mahdollisuuksia toimia yhdessä muiden yhteisöjen kanssa osana koulutuskokonaisuutta. (Kreus 2012a.)

3 NYKYTILANTEEN KARTOITTAMINEN

Tässä opinnäytetyössä suunniteltava koulutuspaketti on suunnattu Venäjän markkinoille. Tässä kappaleessa esitellään Venäjän talouden ja kaupankäynnin sekä turvallisuusalan nykytilannetta, jotta saadaan laajempi käsitys niistä markkinoista, joille tuotetta suunnitellaan.

3.1 Venäjän nykytilanne

Kylmän sodan jälkeen Suomen ja Venäjän välinen kaupankäynti lähti kasvuun. Useat länsimaiset yritykset ovat kuitenkin vetäytyneet 1990-luvun aikana markkinoilta talouden heilahteluista johtuen. Osasyynä markkinoilta pakenemiseen on ollut myös se, että yrittäjät eivät ole tunteneet markkinoita ja toimintatapoja kunnolla. Talouskasvu Venäjän markkinoilla alkoi vuonna 1999 ja jatkuu edelleen. (Iivari 2007, 7.)

Maailmaa yleisesti kohdannut finanssikriisi kosketi myös Venäjän taloutta vakavasti vuonna 2009. Tämän jälkeen talous on kuitenkin lähtenyt kohentumaan merkittävästi, ja tällä hetkellä arvioidaan, että keskipitkällä aikavälillä Venäjän bruttokansantuote kasvaa 3–4%. Kasvu perustuu pääasiallisesti sisäisen kulutuksen lisääntymiseen keskiluokan vaurastuessa. (Maatiedosto Venäjä... 2012.)

Venäjän talouteen ja kauppakulttuuriin tulee myös oletettavasti vaikuttamaan elokuussa 2012 alkanut Maailman kauppajärjestön (WTO) jäsenyys, jonka myötä Venäjä on muun muassa sitoutunut alentamaan tuonti- ja vientitullejaan. WTO:n jäsenyyden odotetaan lisäävän myös Suomen ja Venäjän välistä kaupankäyntiä merkittävästi. (Maatiedosto Venäjä... 2012.)

Jonkin verran Venäjän talouteen tulevat sisäisten investointien takia vaikuttamaan myös lähitulevaisuuden suuret yleisötahtumat. Sotshissa 2014 järjestettävät talviolympialaiset sekä vielä määrittelemättömissä kaupungeissa 2018 järjestettävä jalkapallon MM-turnaus lisäävät molemmat julkisen liikenteen investointipaineita. Näiden kaltaisissa megaluokan yleisötahtumissa on lisäksi huomioitava myös itse urheilukohteiden sekä

tapahtumia järjestävien kaupunkien yleinen infrastruktuuri. (Maatiedosto Venäjä... 2012.)

Venäjää mahdollisena markkina-alueena pitävillä yrittäjille muodostuu usein kynnyskysymykseksi yritysturvallisuus. Turvallisuus ei kuitenkaan saa olla edes psykologisella tasolla esteenä markkinoille etenemisessä. (Iivari 2007, 9.) Vaikka Venäjän markkinat vaativatkin yrittäjältä keskimääräistä suurempaa riskinottoa, hyviä suhteita sekä pitkäjänteisyyttä, tulee kuitenkin ottaa huomioon, että vuonna 2007 Venäjä nousi Suomen merkittävimmäksi kauppakumppaniksi (Iivari 2007, 9).

3.2 Turvallisuusalan nykytilanne Venäjällä

Venäjän markkinoilla yritysturvallisuudesta keskusteltaessa on huomioitava, ettei se rajoitu ainoastaan rikollisuuden torjuntaan, vaan huomioon on otettava myös tietoturvalisuus, matkustusturvallisuus, henkilöstöasiat sekä palo- ja pelastustoiminta. Kuitenkin yleisimpiä suomalaisyrityksien kohtaamia riskejä Venäjällä ovat olleet murrot (yrityksiin, koteihin ja ajoneuvoihin) sekä korruptio. (Iivari 2007, 8.)

Turvallisuusala Venäjällä on ollut jatkuvassa kehityksessä taloudellisista taantumista huolimatta. Esimerkiksi vuoden 2009 taantuman aikana monien alojen myynnin laskiessa, tietoturvalisuus alana nousi kuitenkin jopa 2%. (Finpro, Venäjän turvallisuusmarkkinoilla... 2010.)

Venäjän turvallisuusmarkkinoita voidaan yleisesti pitää melko sulkeutuneina, koska alaan vaikuttaa voimakkaasti venäläinen lainsäädäntö. Lainsäädäntö muun muassa määrittää, ettei Venäjällä valvonta- ja vartiointipalveluita saa tuottaa kuin venäläinen yritys. Valvonta- ja vartiointipalveluiden osuutta Venäjän turvallisuusmarkkinoista voidaan pitää merkittävänä, sillä se käsittää noin 70% kokonaisuudesta. (Finpro, Venäjän turvallisuusmarkkinoilla... 2010.) Fyysisten turvallisuuspalveluiden suurta osuutta markkinoista kompensoi riskienhallinnan pieni markkinaosuus. Voidaankin siis sanoa, että markkinat keskittyvät vahvasti nykyhetkeen, jolloin ennakoivan työn osuus jää pienemmäksi. (Makeeva 2010.)

Sulkeutuneiden markkinoiden takia Venäjän markkinoille tarjottavien tuotteiden tulisi olla riittävän ainutlaatuisia tai vaihtoehtoisesti venäläisten toimijoiden kanssa toteutettuja etenkin silloin, kun kohdemarkkinana on Venäjän julkinen sektori. Yleisin tapa Venäjän markkinoille etenemisessä onkin toimiminen yhteistyössä paikallisten yritysten kanssa. (Kupi ym. 2010, 28.)

Sotshissa 2014 järjestettävät Olympialaiset aiheuttavat maalle valtavasti lisäpainetta turvallisuuden kehittämiseen. Miljoonien turistien saapuminen sadoista maista luo valtiolle lisäpainetta turvallisuusseikkoihin keskittymiseen. Olympialaiset ovat tapahtuma, joka vetovoimansa johdosta luo tapahtumasta houkuttelevan kohteen myös terrorismille. Esimerkiksi Münchenin vuoden 1972 olympialaisissa terroristijärjestö kaappasi yhteensä 11 Israelilaista urheilijaa ja valmentajaa. Vuoden 1996 Atlantan olympialaisissa puolestaan räjäytettiin pommi, jonka johdosta kaksi katsojaa kuoli ja yhteensä 111 loukaantui. Olympialaisten turvallisuushista kertoo myös kilpailujen turvallisuusbudjetit. Esimerkiksi Vancouverin 2010 talviolympialaisten turvallisuuskustannukset olivat huikeat 350 miljoonaa dollaria. (Ruttenbur 2008, 64 – 65.)

4.1 Asiakassegmentit (Customer segments, CS)

Asiakassegmentillä tarkoitetaan sitä asiakasryhmää, jota yritystoiminnalla pyritään palvelemaan. Segmentoinnin perusteet voivat vaihdella liiketoiminnasta riippuen. Yrityksen toimintaa ei tarvitse aina rajata vain yhteen asiakassegmenttiin, vaan yritys voi toiminnallaan tuottaa lisäarvoa useallekin eri segmentille. (Osterwalder & Pigneur 2010, 20.) Yrityksen on valittava ne segmentit, joille se palvelun suuntaa, ja rajattava muut asiakasryhmät palvelun ulkopuolelle (Parantainen 2007, 19).

Koulutuspalvelun ollessa suunnattu tietyille, jopa melko kapealle asiakassegmentille, voidaan segmentistä käyttää termiä niche-markkinat. Niche-markkinoilla palvelu on suunnattu tietyille erikoistuneelle joukolle, kuten tässä tapauksessa tapahtumien turvallisuuspäälliköille. (Osterwalder & Pigneur 2010, 21.)

4.2 Arvolupaukset (Value Propositions, VP)

Arvolupaukset ovat yrityksen tarjoamat lisäarvot valitsemaalleen asiakassegmentille. Ne ovat syy sille miksi asiakas valitsee juuri tietyn palvelun. Lisäarvo voi olla jotain täysin uutta markkinoilla tai jotain jo olemassa olevaa, jota on täydennetty uusilla ominaisuuksilla. (Osterwalder & Pigneur 2010, 22.)

Arvot voidaan luokitella kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin, eli määrällisiin tai laadullisiin. Palvelun voi siis erottaa toisesta esimerkiksi seuraavat seikat: uutuus, suorituskky, yksilöitävyys, muotoilu, brändi, hinta, hinnan- tai riskinalennus, saatavuus tai käytettävyys. (Osterwalder & Pigneur 2010, 23–25.)

Arvolupauksia luotaessa on kuunneltava asiakasta. Vaikka palveluntuottajalla onkin selkeä näkökulma siitä, mitkä ovat palvelun tarjoamat lisäarvot asiakkaalle, voi asiakkaan näkökulma olla täysin päinvastainen. (Pitkänen 2006, 101.)

4.3 Kanavat (Channels, CH)

Kanavilla tarkoitetaan yrityksen tapaa pitää yhteyttä asiakassegmenttiinsä sekä toimittaa palvelujaan näille. Kanavat ovat niitä pisteitä, joissa asiakas pääsee kosketuksiin yrityksen kanssa. (Osterwalder & Pigneur 2010, 26.)

Kanavat ovat väyliä, joiden avulla asiakas voidaan saattaa kiinnostuksen herättämisestä kaupanteon kautta siihen pisteeseen, että asiakkaalle tehdään lisämyyntiä (Osterwalder & Pigneur 2010, 27). Merkittävää on myös huomioda asiakaspalautteen kerääminen sekä palvelun kehittäminen asiakaspalautteen avulla. Palvelunkehittäminen asiakaspalautteen avulla auttaa toimijaa pitämään kilpailuetunsa sekä luomaan asiakkaalle entistä positiivisemmän kuvan palvelusta. (Taipale 2007, 76.)

Kanavat voidaan jakaa karkeasti kahteen eri kategoriaan: suoriin ja epäsuoriin. Suorissa kanavissa käytetään omaa myyntivoimaa, omia myymälöitä tai nettimyymälöitä. Epäsuoriin kanaviin kuuluvat puolestaan jälleenmyyjät ja kumppanimyymälät. (Osterwalder & Pigneur 2010, 27.) Venäjän markkinoita voidaan pitää yleisesti melko sulkeutuneina, joten niille markkinoille tähdättäessä on suositeltavaa edetä epäsuorien kanavien kautta. (Kupi ym. 2010, F4).

4.4 Asiakassuhteet (Customer relationships, CR)

Asiakassuhde kuvaa niitä keinoja, joilla palveluntuottaja pitää yhteyttä asiakkaaseen tai asiakassegmenttiin. Asiakassuhde vaikuttaa voimakkaasti asiakkaan palvelukokemukseen. (Osterwalder & Pigneur 2010, 28.)

Asiakaskosketus voi olla hyvinkin pieni, kuten esimerkiksi itsepalvelutuotteessa tai -palvelussa. Toisaalta asiakassuhde voi olla hyvinkin syvälle viety, kuten tapauksessa, jossa asiakkaat osallistetaan palvelun tuottamiseen. (Osterwalder & Pigneur 2010, 29.) Asiakaskosketuksen suuruudesta huolimatta on huomioitava asiakkaalle tiedottaminen. Vaikka asiat ovat palveluntuottajalle selviöitä, tulisi ne tehdä selväksi myös asiakkaalle. (Pitkänen 2006, 47.) Kun asiakaskohtaamisia ei ole paljoa, ei usein muisteta informoida asiakasta riittävästi. Tällaisessa tapauksessa asiakaskin saattaa herkästi kokea palvelun

hinnan nousevan suureksi, kun hänelle ei tiedoteta sisällöstä riittävästi. (Pitkänen 2006, 48–49.)

4.5 Kassavirrat (Revenue streams, R\$)

Kassavirta kuvaa sitä rahavirtaa, jonka palveluntuottaja saa asiakassegmentiltä tuottaessaan tälle lisäarvoa. Tärkeimpänä seikkana kassavirtaa suunnitellessaan on palveluntuottajan otettava huomioon mistä lisäarvoista asiakas on todella valmis maksamaan. Kassavirrat voidaan jakaa karkeasti kahteen eri kategoriaan: kertaluontoisiin ja jatkuviin. (Osterwalder & Pigneur 2010, 30.)

Kertaluontoisia kassavirtoja ovat sellaiset palvelut, joissa asiakas maksaa kerran summan, jolla hän saa palvelun käyttöönsä. Esimerkkinä tällaisesta palvelusta voidaan pitää koulutuspalveluita, joissa asiakas maksaa koulutuksen osallistumismaksun päästäkseen koulutukseen. (Osterwalder & Pigneur 2010, 30.)

Jatkuviissa kassavirroissa asiakas maksaa jatkuvasti palvelusta hyödyntääkseen siitä saatavaa lisäarvoa. Esimerkki tällaisesta ovat konsultointipalvelut, joissa asiakas maksaa yleensä kiinteän kuukausimaksun hyödyntääkseen konsultin tarjoamia palveluita. (Osterwalder & Pigneur 2010, 30.)

Kassavirran eri muotojen sisällä voi olla erilaisia hinnoittelumekanismeja, jotka määrittävät palvelun hintaa (Osterwalder & Pigneur 2010, 32). Hinnoittelumekanismit voivat sisältää kiinteää hinnoittelua tai vaihtoehtoisesti muuttuvaa hinnoittelua (Osterwalder & Pigneur 2010, 33). Riskien välttämiseksi voidaan palvelun hinnoittelu perustella markkinaperusteisella hinnoittelulla, jossa palvelu hinnoitellaan sen mukaan mitä asiakkaat ovat siitä valmiita maksamaan. Hyödyksi voidaan käyttää esimerkiksi hinnoittelua, jossa otetaan huomioon markkinoilla totuttu yleinen hintataso. (Raatikainen 2008, 153 – 155.) Palvelulla ei tarvitse olla ainoastaan yhtä hintaa, mutta hinta on oltava kuitenkin selkeästi ilmoitettavissa asiakkaan sitä tiedustellessa (Parantainen 2007, 25).

Palvelua hinnoiteltaessa on huomioitava hinnan useat merkitykset asiakkaan näkökulmasta. Hinta ei ainoastaan määritä sitä onko palvelu kannattava vai ei, vaan se antaa muun muassa asiakkaalle mielikuvan tuotteesta sekä muodostaa tuotteen arvon. Hin-

noittelulla voidaan myös vaikuttaa kilpailutilanteeseen sekä tuotteen markkina-asemaan. (Raatikainen 2008, 156.)

4.6 Avainresurssit (Key resources, KR)

Avainresursseilla tarkoitetaan niitä resursseja, joita esimerkiksi asiakashyötyjen tuottaminen ja asiakassuhteiden ylläpito vaatii. Erityyppisten palvelujen tuottaminen vaatii erilaisia resursseja. Toiset vaativat pääomavaltaisia resursseja, kun taas toiset sitovat enemmän henkilöresursseja. (Osterwalder & Pigneur 2010, 34.)

Yleisimpiä resurssityyppejä ovat fyysiset, tiedolliset, henkilö- ja taloudelliset. Tiedollisiin resursseihin voidaan esimerkiksi laskea yhteistyökumppaneiden tuoma osaaminen kokonaisuuteen. Henkilöresursseilla käsitetään puolestaan sellainen toiminta, joka sitoo pääosin henkilöstöä. Tällaista on esimerkiksi tuotekehitystoiminta. (Osterwalder & Pigneur 2010, 35.)

4.7 Avaintoiminnot (Key activities, KA)

Avaintoiminnoilla havainnollistetaan niitä toimintoja, joita käytettävissä olevien resursien on suoritettava toimittaakseen asiakassegmentille niitä hyötyjä, joista kassavirta syntyy. Avaintoiminnot vaihtelevat merkittävästi liiketoiminnasta riippuen. (Osterwalder & Pigneur 2010, 36.)

Avaintoiminnot voidaan jakaa Osterwalder ja Pigneurin (2010, 37) mukaan kolmeen eri luokkaan, jotka ovat tuotanto, ongelmanratkaisu sekä alusta/verkko. Konsultointipalvelut on selkein esimerkki ongelmanratkaisukeskeisestä toiminnasta (Osterwalder & Pigneur 2010, 37).

4.8 Avainkumppanit (Key partnerships, KP)

Avainkumppanit ovat niitä yhteistyötahoja, joiden avulla toiminta mahdollistuu. Yhteistyösuhteista on nykypäivänä tullut erittäin merkittävä osa monen yrityksen liiketoimin-

taa. Yhteistyö perustuu yleisesti kolmeen eri perustaan: liiketoiminnan kehittämiseen, riskin pienentämiseen tai resurssien hankkimiseen. Yhteistyötä voi olla kahden ei-kilpailevan yrityksen välillä, kahden kilpailijan välillä, yhteisyrityksenä tai kauppasuhteessa olevien välillä. (Osterwalder & Pigneur 2010, 38.)

Yrityksen ei ole aina kannattavaa hankkia omistukseensa kaikkia palveluntuottamisessa vaadittavia resursseja. Voidaan tukeutua yhteistyökumppaneihin, joilta voidaan saada esimerkiksi sellaista osaamista, jota toimijalla itsellään ei ole hallussa. (Osterwalder & Pigneur 2010, 39.)

4.9 Kustannusrakenne (Cost structure, C\$)

Kustannusrakenteella kuvataan niitä kustannuksia, joita palvelun tuottamisesta muodostuu. Resurssit, asiakassuhteen ylläpito sekä asiakashyödyn tuottaminen ja toimittaminen vaativat kaikki rahallista panostusta. (Osterwalder & Pigneur 2010, 40.) Kustannuksia yritykselle aiheutuu siis tuotekehityksestä, tuotannosta, markkinoinnista, myynnistä sekä jakelusta (Raatikainen 2008, 150).

Pääsääntöisesti kaikki yritykset pyrkivät pienentämään kustannuksiaan tehostakseen toiminnan tuottavuutta. Toiset yritykset ovat kuitenkin voimakkaammin kustannuspainotteisia, kun taas toisilla yrityksillä pääpaino on asiakashyödyn tuottamisen puolella. Toisissa palveluissa on runsaasti kiinteitä kustannuksia, toisissa muuttuvia. Vaihtelua eri liiketoimintojen kustannusrakenteilla on siis runsaasti. Merkittävintä yrityksen elinvoimaisuuden kannalta onkin siis se, että kassavirta ylittää kustannukset. (Osterwalder & Pigneur 2010, 41.)

5 BUSINESS MODEL CANVAS JA TAPAHTUMATURVALLISUUDEN KOULUTUSKOKONAISUUS

Tässä kappaleessa käsitellään tapahtumaturvallisuuskoulutuskokonaisuudessa huomi-
oon otettavia asioita Business Model Canvas – työkalussa esiteltyjen osa-alueiden kaut-
ta. Kaikki huomioidut pohjautuvat niihin haastatteluihin, joita opinnäytetyöprosessin aika-
na on tehty ja niihin kirjallisiin lähteisiin joita prosessin aikana on tutkittu. Kokonaisuus-
desta luotu Business Model Canvas löytyy tämän opinnäytetyön liitteenä (LIITE 1).

5.1 Asiakassegmentit

Asiakassegmenttiä kartoitettaessa, jouduttiin miettimään riittävää rajaamista. Kuten
kohdassa 2.1. todettiin, niin turvallisuus on erittäin laaja käsite. Siksi alalla työskentelee
myös runsaasti ihmisiä, joilla on toisistaan täysin poikkeavat työtehtävät. Kokonaisuus-
delle on kuitenkin valittava selkeä pääasiakassegmentti, jolle tarjontaa lähdetään koh-
dennetusti kehittämään.

Pääasialliseksi asiakassegmentiksi tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuudelle
määritettiin Venäjällä toimivat tapahtumaturvallisuuden strategiseen johtoon kuuluvat
henkilöt. Tämän segmentin valintaa vaikutti kaksi eri tekijää. Ensimmäinen tekijä on se,
että kyseinen segmentti on riittävän rajattu ja heidän toimintansa on pääasiallisesti sa-
mankaltaista tapahtumasta riippumatta. Strategisen turvallisuusjohdon tehtävänä on ot-
taa huomioon kaikki ne riskit mitä tapahtuman järjestämiseen ja tapahtuman kulkuun
liittyy. Vaikka erilaisissa tapahtumissa onkin erilaisia riskejä, niin silti turvallisuusjoh-
don tulee ottaa huomioon kaikki ne riskit jotka tapahtumaan liittyvät.

Toinen tärkeä syy, joka puoltaa strategisen johdon valintaa asiakassegmentiksi on se,
että kyseisille henkilöille on Suomesta enemmän sellaista tarjontaa, joka tuottaa heille
aitoa lisäarvoa. Koulutuskokonaisuuden sisällöstä vastaavat Tampereen ammattikorkea-
koulun yhteistyökumppanit, joita tähän kokonaisuuteen on kartoitettu. Avainkumppanit
kohdassa on kuvattu tarkemmin niitä osaamisalueita, joita koulutusyhteistyökumppa-
neilla on tarjota kokonaisuuteen.

Tarvittaessa koulutuskokonaisuus olisi mahdollista muuntaa myös käytettäväksi operatiiviselle turvallisuusjohdolle. Tässä tapauksessa tulisi kuitenkin ottaa huomioon se, että operatiiviseen turvallisuusjohtoon kuuluu henkilöitä usealta eri toimialalta, jolloin myös heille tulisi tarjota omaan toimialaansa sopivaa koulutusta. Operatiivisen johdon kohdalla kokonaisuus vaatisikin siis huomattavasti enemmän kouluttajaresursseja. Huomion arvoista on myös se, että vaikka segmentti onkin laajempi kuin strategisen turvallisuusjohdon kohdalla, niin heidän työskentelynsä ei ole yhtä itseohjautuvaa sillä operatiivisen turvallisuusjohdon pääasiallinen tehtävä on viedä käytäntöön niitä ohjeita, joita strateginen turvallisuusjohto on määrittänyt.

5.2 Arvolupaukset

Tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuudella voidaan lähtökohtaisesti nähdä olevan yksi merkittävä asiakashyöty Venäjän markkinoilla. Esimerkiksi useilla suomalaisilla yrityksillä on heikko kuva Venäjän turvallisuustilanteesta ja tiedottomuus lietsookin aiheetonta pelkoa (Iivari 2007, 7). Venäjällä voidaan nähdä olevan hyvää osaamista turvallisuusalalla, mutta maan historia ja poliittinen tilanne on osasyynä sille, että turvallisuustoimia voidaan länsimaissa pitää melko kovina. Aseistettujen vartioiden yleinen käyttäminen sekä muut vastaavat tekijät saattavat länsimaiselle kävijälle luoda ennemminkin turvattoman kuin turvallisen olon. Venäjällä voidaankin nähdä olevan käytössä erilaiset turvallisuusstandardit kuin länsimaissa.

Länsimaisen turvallisuusosaamisen ja turvallisuusstandardien viemistä Venäjälle voidaankin pitää koko koulutuskokonaisuuden ytimenä. Useilla merkittävillä tapahtumanjärjestäjillä, artisteilla ja muilla vastaavilla organisaatioilla on vaatimuksia turvallisuustoimenpiteiden järjestämisen suhteen. Järjestäjän tulee kyetä osoittamaan, että he täyttävät nämä ehdot, ennen kuin he allekirjoittavat sopimuksen paikallisen järjestäjätahon kanssa. Mikäli järjestäjällä on osoittaa todiste siitä, että heillä työskentelevä tapahtumaturvallisuudesta vastaavahenkilö on saanut koulutusta länsimaisista standardeista, ovat he askeleen lähempänä sopimusta.

Vaikka lähtökohtaisesti tarkoituksena on luoda yksi koulutuskokonaisuus, voidaan kokonaisuutta jatkossa laajentaa, mikäli jatkokoulutukselle ilmenee sellaista kysyntää, johon Tampereen ammattikorkeakoululla on resursseja vastata. Myös muita lisäarvoa

tuottavia palveluita on mahdollista tarjota ydinpalvelun lisäksi. Tällaisia lisäpalveluita voivat olla esimerkiksi sähköiset palvelut, jotka tarjoavat asiakkaalle lisäarvoa uuden ja aktiivisesti päivittyvän tiedon muodossa. Sähköisillä e-oppimiskeinoilla voidaan myös tarjota asiakkaille mahdollisuus verkostoitua kansainvälisellä tasolla muiden alan ammattilaisten kanssa. Tampereen ammattikorkeakoulun tarjoamien e-oppimiskeinojen avulla saadaan myös laajennettua, muuten kapeaksi jäävää asiakaskosketuspintaa.

5.3 Kanavat

Tampereen ammattikorkeakoululla on jo tällä hetkellä toimiva ja aktiivinen suhde Venäjällä toimivaan koulutusyhtymään. Tämän toimijan hyödyntämistä myyntikanavana voidaan suositella käytettäväksi myös nyt suunnitteilla olevan kokonaisuuden osalta. Ulkopuolisen myyntikanavan valitsemiseen voidaan päätyä kahdesta eri syystä. Myyntin ulkoistaminen vapauttaa Tampereen ammattikorkeakoulun omia henkilöresursseja muuhun käyttöön, jolloin kokonaisuuden läpiviemisestä ei tule ylivoimaisen raskas prosessi. Ulkopuolisen kanavan valintaa tukee myös se seikka, että Venäjän turvallisuusmarkkinoita voidaan pitää sulkeutuneina lainsäädännöllisistä ja kulttuurillisista tekijöistä johtuen, jolloin paikallisen toimijan kanssa suoritettava yhteistyö avaa markkinoita laajemmin.

Ulkopuolista myyntikanavaa käytettäessä Tampereen ammattikorkeakoulun tulee kuitenkin ottaa huomioon myyntikanavan riittävä kouluttaminen, jotta loppukäyttäjille välittyy oikeanlainen viesti kokonaisuudesta. Myös jatkossa viestintä myyntikanavan ja järjestäjäorganisaation välillä on pidettävä aktiivisena, jotta kaikki mahdolliset huomiot mitä loppukäyttäjiltä tulee, välittyy myös järjestäjälle asti. Näin kokonaisuutta voidaan kehittää aktiivisesti asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

5.4 Asiakassuhteet

Asiakassuhteiden ylläpito ennen varsinaista koulutusta riippuu voimakkaasti myyntikanavan ja Tampereen ammattikorkeakoulun välisestä aktiivisesta viestinnästä. Myyntiorganisaatio on ennen koulutusta ainoa kosketuspinta asiakkaan ja koulutuksenjärjes-

täjän välillä. Myyntikanavan kouluttaminen välittämään asiakkaalle oikeaa viestiä koulutuksen sisällöstä onkin merkittävässä asemassa asiakassuhteen ylläpidossa.

Koulutuksen aikana asiakkaan ja järjestäjän välisenä kosketuspintana toimii lähtökohteisesti yhteistyökouluttaja, jotka omalla osaamisellaan välittävät vakuuttavaa viestiä asiakkaille koulutuksesta. Myös tällöin Tampereen ammattikorkeakoulun on varmistettava se, että loppukäyttäjälle välittyy oikeanlainen viesti koulutuskokonaisuudesta ja siihen liittyvistä tekijöistä.

Koulutuksen jälkeen Tampereen ammattikorkeakoululla järjestävänä organisaationa on merkittävä rooli palautteen keräämisessä ja lisämyynnin tekemisessä. Asiakassuhteiden ylläpito on huomioitava myös tällöin, jotta kokonaisuudesta välittyy asianmukainen kuva ja jotta asiakkailta saadun palautteen myötä kokonaisuutta voidaan kehittää eteenpäin.

5.5 Kassavirrat

Vastaavan koulutuskokonaisuuden puuttuessa hinnoittelussa voidaan ottaa huomioon muut turvallisuusalan koulutukset, jotka rakenteeltaan vastaavat nyt luotavaa kokonaisuutta. Hintakartoituksessa havaittiin, että yleisesti turvallisuusalan koulutusten hintataso vaihtelee 2000 - 3500€ välillä ja kassavirrat ovat yleisesti kertaluontoisia osallistumismaksuja koulutukseen. Kertaluontoisen maksun käyttämistä voidaankin pitää perusteltuna maksutyypinä myös tässä kokonaisuudessa.

Tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuutta kehitettäessä voidaan kartoittaa mahdollisuutta luoda kokonaisuudesta muokattava, jolloin asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus muuttuvaan hinnoitteluun. Koulutuskokonaisuuden muokattavuutta harkittaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon ulkopuolisten tahojen aiheuttamat kiinteät kustannukset, joiden kattaminen on palvelun kannattavuuden kannalta välttämätöntä. Ensisijaisena hinnoitteluna voidaankin siis pitää kiinteää osallistumismaksua tapahtumaan.

5.6 Avainresurssit

Avainresursseina koulutuskokonaisuudelle ovat henkilöresurssit, joita on merkittävästi ulkoistettu ulkopuolisille kouluttajatahoille sekä ulkopuoliselle myyntikanavalle. Tampereen ammattikorkeakoululta kokonaisuus vaatii henkilöresursseja pääasiassa niiltä osin kun kokonaisuutta kasataan. Henkilöresursseja järjestäjältä sitoutuu myös koulutuksen jälkeen asiakassuhteiden ylläpitoon ja koulutuskokonaisuuden kehittämiseen.

Tiedolliset resurssit ovat myös koulutuspalvelussa avainasemassa. Kyseistä tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuutta luotaessa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että Tampereen ammattikorkeakoulu on pääasiallisesti ulkoistettava tiedolliset resurssit ulkopuolisille kouluttajatahoille, joilla on substanssiosaamista tapahtumaturvallisuuteen. Myös tilaresursseja vaaditaan onnistuneen kokonaisuuden läpiviemiseen. Tilaresurssien hankinnassa tulee ottaa huomioon se järjestetäänkö kokonaisuus Suomessa vai kohdemaassa Venäjällä, jolloin voidaan pohtia sitä sidotaanko käyttöön Tampereen ammattikorkeakoulun omia tiloja vai ulkoistetaanko vastuu tiloista ulkopuoliselle tiloja tarjoavalle taholle.

5.7 Avaintoiminnot

Merkittävä osa kokonaisuudesta joudutaan erinäisistä syistä ulkoistamaan muille tahoille kuin Tampereen ammattikorkeakoululle, sillä pitkällä aikavälillä ei osaamisen hankkimista omaan käyttöön voida pitää palvelun kannalta kannattavana. Näin ollen Tampereen ammattikorkeakoululle jääkin pääasialliseksi toiminnoksi kokonaisuuden kehittäminen ja hallinta. Tästä toiminnosta voidaan käyttää termiä palvelun tuottaminen.

Kouluttajien vastuulla puolestaan on ongelmanratkaisukeskeinen toiminta, jossa tarjotaan asiakkaiden ongelmiin vastauksia ja näin tarjotaan heille niitä asiakashyötyjä, joita asiakkaille on myyntitilanteessa luvattu. Tampereen ammattikorkeakoulun on palvelun tuottajan roolissa mahdollistettava tämä tilanne, jossa kouluttajat pääsevät tarjoamaan asiakkaille asiakashyötyä.

Palvelukokonaisuutta laajennettaessa myös e-oppimisen puolelle lisääntyy Tampereen ammattikorkeakoulun vastuualueet. Tampereen ammattikorkeakoululla on jo nyt käy-

tössään muun muassa Moodle –sähköinen oppimisympäristö, jonka ominaisuuksia olisi mahdollista hyödyntää myös turvallisuuskoulutuskokonaisuuden yhteydessä. Sähköisen oppimisympäristön käyttöönottoa laajemmassa mittakaavassa kartoittaa tarkemmin palvelukokonaisuutta täydentämään.

5.8 Avainkumppanit

Avainkumppaneiden osuutta tapahtumaturvallisuuskoulutuskokonaisuutta luotaessa ei voida korostaa liiaksi. Sisällön tuottamisen sekä myynnin ulkoistamista voidaan pitää merkittävänä riskinä, joka on hallittavissa luotettavien yhteistyökumppaneiden valinnalla. Kokonaisuuden luomista ei voida kuitenkaan pitää mahdollisena ilman yhteistyökumppaneiden käyttöä, joten kyseessä riski, joka on hyväksyttävä.

Yhteistyökumppaneiden käyttäminen mahdollistaa palvelun toteuttamisen. Yhteistyötohot tarjoavat Tampereen ammattikorkeakoulun käyttöön sellaisia tiedollisia resursseja, joita sillä ei itsenäisenä toimijana ole mahdollista tarjota oman substanssiosaamisen sekä referenssien puuttumisen johdosta.

Avainkumppaneita, joita tässä opinnäytetyössä Tampereen ammattikorkeakoululle koulutuskokonaisuuteen on kartoitettu, ovat: Poliisiammattikorkeakoulu, Laurea-ammattikorkeakoulu, Mielenrauha koulutuspalvelut Oy sekä Venäjällä toimiva myyntiorganisaatio.

Poliisiammattikorkeakoululla on tarjota kokonaisuuteen osaamista psykologisesta joukkojenhallinnasta, viranomaisyhteistyöstä, ennakoivasta turvallisuudesta sekä riskienhallinnasta. Kaikki tämä on sellaista osaamista, jonka osalta voidaan todeta että Poliisiammattikorkeakoululla on tarjota johtavaa osaamista Suomessa. Nämä ovat myös sellaisia osaamisalueita, joista voidaan nähdä olevan asiakashyötyä loppukäyttäjälle.

Laurea-ammattikorkeakoululla puolestaan on erityisosaamista johtamisjärjestelmistä, viestinnästä, turvallisuusjohtamisesta sekä länsimaisista turvallisuusstandardeista. Merkittävänä asiana voidaan pitää myös sitä, että Laurea-ammattikorkeakoululla on jo olemassa vahva kansainvälinen brändi turvallisuuskouluttamisen saralla.

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy puolestaan tarjoaa yrityselämän näkökulmaa toimintaan sekä vahvaa osaamista asiakaspalvelullisesta turvallisuustyöskentelystä, jolle Venäjän markkinoilla voidaan nähdä olevan kysyntää erityisesti suurien yleisötapauksien kohdalla.

Kaikkien edellä mainittujen toimijoiden osalta on myös kartoitettu heidän halukkuuttaan lähteä mukaan tuottamaan tapahtumaturvallisuuskoulutuskokonaisuutta yhdessä Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa ja kaikilta toimijoilta on saatu alustavasti myönteinen päätös tähän kysymykseen. Huomion arvoista on myös se, että jo edellä mainittuja osaamisalueita on mahdollista hyödyntää myös muissakin konteksteissa kuin tapahtumaturvallisuudessa. Muita koulutusmahdollisuuksia on esitelty tarkemmin kohdassa 6.3..

5.9 Kustannusrakenne

Kustannusrakenteeltaan kokonaisuutta voidaan pitää erittäin raskaana. Vaikka Tampereen ammattikorkeakoululle ei suoranaisesti aiheudukaan kustannuksia kuin tuotekehityksestä sekä tuotannosta, myynnin ja markkinoinnin ollessa ulkoistettuna, nousevat tuotannon kustannukset suhteessa erittäin korkealle. Ulkoisten kouluttajatahojen käyttäminen, oman substanssiosaamisen puuttumisen johdosta, aiheuttaa suuren määrän kiinteitä kustannuksia, jotka nostavat suoraan palvelukokonaisuuden hintaa. Resurssit ovatkin se sektori Business Model Canvasissa, joka aiheuttaa kokonaisuudelle suurimmat yksittäiset kustannukset. Muita kustannuksia koostuu lähinnä niistä henkilö- ja tilaresurssista joita koulutuspalvelun tuottaminen vaatii toteutuakseen. Näiden resurssien osuutta kokonaisuudesta ei voida kuitenkaan pitää merkittävänä.

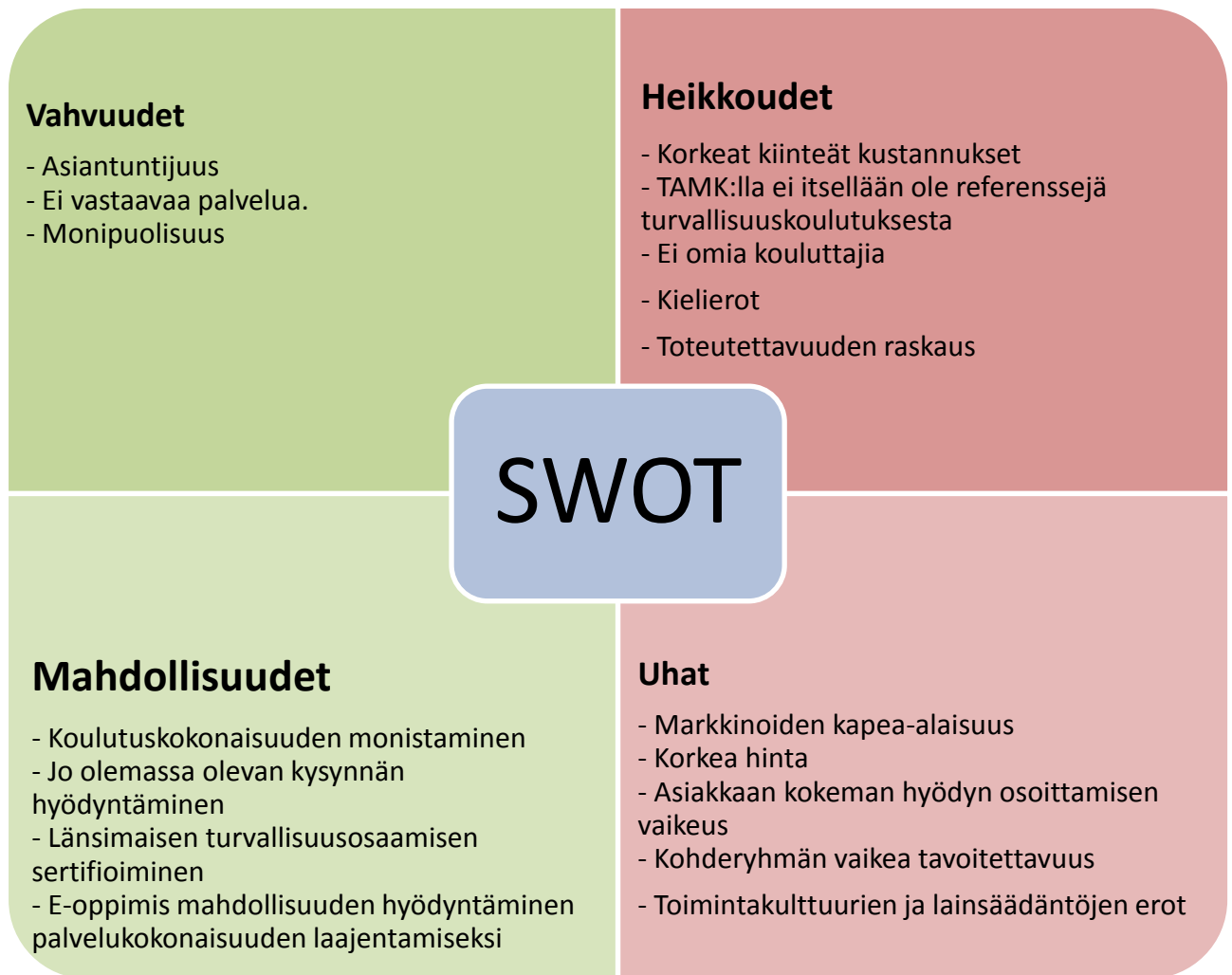
6 POHDINTA

Kuten johdannossa todettiin, niin tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa niitä asioita, joita Tampereen ammattikorkeakoulun toimeksiantajana tulisi ottaa huomioon tuotteistaessaan tapahtumaturvallisuuskoulutuspakettia. Päätelmissä nämä seikat on arvioitu SWOT -analyysin avulla, minkä jälkeen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat on purettu yksityiskohtaisemmin. Päätelmissä annetaan myös toimeksiantajalle jatkotutkimusehdotuksia sellaisista aiheista, joiden tutkimista suositellaan jatkossa turvallisuuskoulutuksen saralla.

6.1 SWOT

SWOT -analyysi on työkalu, jolla yritys voi arvioida omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan palvelun tarjoamisessa. Lisäksi työkalussa arvioidaan niitä uhkia ja mahdollisuuksia, joita palvelun tarjoamiseen liittyy. Vahvuudet -kohdassa arvioidaan niitä sisäisiä vahvuuksia, joita palvelun tarjoajalla on palvelukokonaisuudessa. Heikkouksissa puolestaan arvioidaan niitä organisaation sisäisiä heikkouksia, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen. Mahdollisuudet ja uhat -kohdissa puolestaan arvioidaan niitä ulkopuolisia tekijöitä, jotka vaikuttavat palvelun tuottamiseen. (Kotler & Armstrong 2005, 77)

SWOT -taulukko on teoriaan perustuen arvioitu Tampereen ammattikorkeakoulun mahdollisuuksia toteuttaa tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuus, sekä pohdittu kokonaisuuden tuottamisen kannattavuutta ja menestymismahdollisuuksia Venäjän turvallisuusmarkkinoilla.



KUVIO 3. SWOT-taulukko tapahtumaturvallisuuskoulutuskokonaisuudesta

6.1.1 Vahvuudet

Prosessin aikana kokonaisuuden vahvuuksiksi havaittiin suomalaisten kouluttajien alan asiantuntijuus. Asiantuntijuus on laajaa, monipuolista ja kansainväliselläkin mittapuulla arvioituna vahvaa. Kokonaisuuteen kartoitetuilla kouluttajilla oli jo kaikilla kokemusta kansainvälisestä turvallisuusalan kouluttamisesta.

Ehdottomana vahvuutena palvelukokonaisuudelle olisi myös se, ettei vastaavaa kokonaisuutta ole vielä tarjolla millään tunnetulla palveluntarjoajalla missään muualla maailmassa. Maailmalla on useilla eri koulutuspalvelulla tarjolla turvallisuusalan kansainvälistä koulutusta, mutta juuri tapahtumaturvallisuudesta ei koulutusta ole vielä tarjolla.

Koulutuskokonaisuutta voidaan myös yleisesti pitää monipuolisena. Usealta yhteiskunnan sektorilta tulevan kouluttajatahon käyttäminen tarjoaa asiakkaalle ainutlaatuisen mahdollisuuden kohdata erilaisilla taustoilla toimivia kouluttajia omine kokemuksineen. Näin oppimisesta tulee käytännönläheisempää ja opeista konkreettisempia.

6.1.2 Heikkoudet

Palvelun vahvuuksien vastapainoksi prosessin aikana havaittiin myös sellaisia heikkouksia, jotka tulisi ottaa ehdottomasti huomioon ennen palvelun toteuttamista tai ennen prosessin eteenpäinviemistä.

Ulkopuolisten kouluttajien käyttäminen lisää huomattavasti kokonaisuuden kiinteitä kustannuksia, joiden kattaminen edellyttäisi korkeaa hintaa asiakkaalle. Hintakartoituksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että yleinen hintataso tämäntyylisissä koulutuksissa on noin 2000–3000€. Näin alhainen hinta ei olisi mahdollinen tälle palvelulle ilman suurta massaa osallistujia. Siksi voidaankin todeta, että hinnasta saattaisi muodostua selkeä ostamisen este asiakkaalle.

Haastateltaessa mahdollisia koulutuskokonaisuuden yhteistyökumppaneita usea epäili Tampereen ammattikorkeakoulun mahdollisuuksia tarjota Venäjän markkinoilla turvallisuuskoulutuspalvelua siksi, että sillä ei ole omia referenssejä turvallisuusalaalta. Kokonaisuudessa voidaan myös arvioida, onko koulutuksen järjestäminen Tampereen ammattikorkeakoulun organisoimana kannattavaa, kun otetaan huomioon, ettei organisaatiolla itsellään ole tarjota kokonaisuuteen soveltuvia kouluttajia. Turvallisuussubstanssin puuttuminen aiheuttaa referenssien lisäksi sen ongelman, että kokonaisuuden toteuttamiseksi on käytettävä ulkopuolisia kouluttajatahoja.

Kielieroa ei sinänsä voida välttämättä pitää ylitsepääsemättömänä ongelmana, mutta se on ehdottomasti kuitenkin seikka, joka tulee ottaa huomioon koulutuskokonaisuutta tuotteistettaessa. Kellään kartoitetuista kouluttajista itsellään ei ole venäjän kielen osaamista, vaan ulkomaisena koulutuskielenä he ovat aiemmin käyttäneet englantia, josta heillä kaikilla on riittävä kielitaito. Venäjällä kuitenkin englannin kielen osaaminen ei välttämättä ole sillä tasolla, että asiakkaat voisivat toimia koulutuksessa vieraalla kielellä. Koulutuksessa olisikin suositeltavaa käyttää apuna tulkkia, jolla varmistetaan

se, että koulutuksen sisältö välittyy asiakkaille. Tulkin käyttö runsaasti teknistä sanastoa sisältävässä koulutuksessa luo kuitenkin omat haasteensa ja hankaloittaa viestin välittämistä.

Useampaa kouluttajaa ja yhteistyökumppanitahoa käytettäessä kokonaisuuden organisoinnista tulee melko raskasta useiden mahdollisten muuttujien takia. Kokonaisuuden läpivientiä voidaan pitää raskaana prosessina, jolloin kannattaa pohtia sitä, onko kokonaisuudesta palveluntuottajalle (tässä tapauksessa Tampereen ammattikorkeakoululle) riittävän suurta hyötyä.

6.1.3 Mahdollisuudet

Prosessin myötä voidaan todeta, ettei Tampereen ammattikorkeakoulun ole välttämättä kannattavaa edetä enää tapahtumaturvallisuuskokonaisuuden tuotteistamisessa ja jatko kartoittamisessa. Tämän tyyppinen kokonaisuus olisi monistettavissa muille turvallisuusalan sektoreille, joita on eritelty jatkotutkimusehdotuksissa.

Kuten tämän opinnäytetyön johdannossa todettiin, prosessi sai alkusysäyksensä Future Learning Finland -klusterille tulleesta tarjouspyynnöstä, jossa pyydettiin turvallisuusalan koulutusta Venäjälle. Voidaankin siis todeta, että markkinoilla on olemassa kysyntää alan koulutukselle, josta ei kuitenkaan ole vielä tarjontaa. Tämän markkinoilla olevan aukon myötä tulisikin organisaatiossa nostaa esiin keskustelu siitä, minkä tyyppistä koulutusta Tampereen ammattikorkeakoululla olisi mahdollisuus tarjota.

Kaikissa asiantuntijahaastatteluissa, joita tätä opinnäytetyötä varten tehtiin, tuli esiin se, että Venäjän markkinoita tutkiessaan suomalaiset palveluntarjoajat ovat jo huomanneet vahvuudekseen sen, että Suomessa on olemassa vahva osaaminen yleisistä länsimaalaisista turvallisuuskäytännöistä. Näitä käytäntöjä arvostetaan yleisesti monissa organisaatioissa. Venäjällä käytännöt eivät aina kuitenkaan vastaa länsimaaisen osaamisen standardeja. Kysyntää länsimaisten käytäntöjen osaamiselle kuitenkin on Venäjän markkinoilla. Kysyntää vastaamaan tulisikin Suomesta kehittää vielä markkinoilta uupuvia palvelukokonaisuuksia.

E-oppimisella voidaan laajentaa asiakaskokemusta. Tällä hetkellä olemassa olevat turvallisuuskoulutuskokonaisuudet eivät tarjoa tätä mahdollisuutta. Tampereen ammattikorkeakoululla on jo kuitenkin käytössään e-oppimisalustoja, kuten Moodle, joiden avulla voidaan asiakasta lähestyä jo ennen koulutusta sekä koulutuksen jälkeen. Oppimiskokemukset tarjoavat kouluttajille mahdollisuuden jakaa ajantasaista tietoutta alalta sekä omaa koulutusmateriaalia verkossa suoraan opiskelijoiden käyttöön. E-oppimisalustat tarjoavat asiakkaille myös mahdollisuuden jakaa omaa tietouttaan ja kokemuksiaan muille osallistujille ja näin verkostoitua alan ammattilaisten kanssa. Internetissä käytävä opetus lähentää myös maantieteellisesti kaukana toisistaan sijaitsevia kouluttajia ja koulutettavia, jolloin oppimiskokemuksesta saadaan luotua henkilökohtaisempiä.

6.1.4 Uhat

Turvallisuus-käsitettä voidaan pitää yleisesti erittäin laajana. Tästä syystä koulutusala ja kohderyhmä onkin rajattava riittävän tarkasti, jotta asiakkaalle pystytään tarjoamaan oman toimialansa vaatimia palveluita. Kohderyhmän rajaaminen aiheuttaa kuitenkin sen uhan, että asiakassegmentistä muodostuu liian kapea. Tapahtumaturvallisuussektorista puhuttaessa tätä riskiä voidaan pitää erittäin merkittävänä, sillä esimerkiksi Suomessa tapahtumaturvallisuuden strategisessa johdossa aktiivisesti toimivia henkilöitä on vain muutamia kymmeniä. Venäjän markkinoilla tulisikin kartoittaa erityisen tarkasti se, onko palvelulle riittävän laajaa kysyntää, jotta raskas tuotteistusprosessi todella kannattaa viedä läpi. Kartoituksen yhteydessä tulee myös ottaa huomioon se, ovatko nämä asiakassegmenttiin kuuluvat henkilöt riittävän helposti tavoitettavissa myyntiä varten, vai onko segmentti levittäytynyt niin laajalle alueelle, että sen kokoaminen vaatisi ylittämättömiä ponnisteluja.

Korkeaa hintaa, joka johtuu korkeista kiinteistä kustannuksista, voidaan pitää uhkana palvelun toteuttamisen kannalta. Kuten heikkoudet -kohdassa todettiin, kiinteät kustannukset saattavat ajaa palvelun hinnan loppukäyttäjän kannalta sietämättömälle tasolle, mikäli kassavirtaan ei saada luotua muita reittejä, jolloin kustannusten kattaminen edellyttää ainoastaan asiakkailta veloittettavaa korkeaa osallistumismaksua.

Vaikka tapahtuman tuottajan kannalta palvelussa nähdäänkin useita asiakashyötyjä, on kuitenkin olennaista, saadaanko ne välitettyä myös loppukäyttäjälle. Mikäli loppukäyttäjä eli asiakas ei näe palvelun tuottavan hänelle riittävää hyötyä hintaan nähden syntyy selkeä myynnin este. Uhkana onkin se, että ei saada asiakkaalle välitettyä näitä hyötyjä ilman taustalla tukevia referenssejä. Tilanteessa tulee myös ottaa huomioon ulkopuolisen myyjätahon kouluttaminen, jotta asiakashyödyt saadaan välitettyä asiakkaalle saakka.

Suomalaisen ja venäläisen toimintakulttuurin erot ovat yksi palvelukokonaisuuden ytimistä. Nämä kulttuurierot luovat kuitenkin oman uhkansa palvelun toteuttamisen kannalta. Venäläinen toimintakulttuuri turvallisuusalan saa voimansa paikallisesta lainsäädännöstä, joka on poikkeava suomalaisesta turvallisuusalan lainsäädännöstä. Turvallisuusalan koulutuksissa joudutaan väistämättä pohjaamaan keskustelu lainsäädäntöön. Jossain määrin keskustelu voidaan pohjata myös yleismaailmallisiin ihmisoikeuksiin, joista esimerkkinä ovat esimerkiksi EU:n ihmisoikeussäädökset, mutta aiheeseen syvennyttäessä joudutaan keskustelu ohjaamaan myös lainsäädännön puolelle, josta suomalaisilla kouluttajilla ei ole yhtä syvällistä tietämystä kuin venäläisillä toimijoilla.

6.2 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyö antaa toimeksiantajalle tietoa turvallisuusalasta yleisesti sekä niitä käytännön työkaluja, joiden avulla Tampereen ammattikorkeakoulun kehittämis- ja koulutuspalvelut voivat jatkossa lähteä tuottamaan turvallisuusalan koulutuskokonaisuutta.

SWOT -taulukossa arvioituun teorian tietoon sekä asiantuntijahaastatteluihin pohjaten voidaan todeta, että koulutuskokonaisuuden tuotteistamiseen liittyy useita sellaisia seikkoja, joita tulee tarkasti pohtia ennen kuin tuotteistamisprosessiin on kannattavaa ryhtyä.

Erityisesti Tampereen ammattikorkeakoulun organisaationa tulee pohtia hintakysymyksen aiheuttamaa haastetta. Onko kassavirtaan mahdollista saada tällä ratkaisulla sellaisia uusia reittejä, joiden avulla kiinteiden kustannusten aiheuttamaa hintapainetta saadaan laskettua? Hintapainetta laskevana ratkaisuna voitaisiin esimerkiksi pitää sellaisen koulutuskokonaisuuden kehittämistä, jolle voidaan hakea erityistä rahoitusta ulkopuolisilta

tahoilta. Rahoituksen hakeminen on mahdollista esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, joissa oppimisympäristöstä on tehty täysin uudenlainen kokemus. Rahoittajatahoina tällaisille koulutuskonseptien kehitysprojekteille toimii esimerkiksi Tekes, jolta suurten yritysten on mahdollista saada rahoitusta kansainväliselle tutkimus- ja kehitystoiminnalle 25-50% kehitystoiminnan kustannuksista (Tutkimus- ja kehitystoiminnan... 2012).

Opinnäytetyöprosessin myötä voidaan myös tulla siihen johtopäätökseen, että Tampereen ammattikorkeakoulun tulee pohtia omaa asemaansa ja omia referenssejään koulutuskokonaisuudessa, ennen tuotteistamisprosessin aloittamista. Työssä on kuitenkin otettava huomioon jo sen vaikutukset Tampereen ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyön aiheuttaman keskustelun myötä Tampereen ammattikorkeakoulussa on ryhdytty aktiivisesti kehittämään sellaista turvallisuuskoulutuskokonaisuutta yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa, jossa on otettu huomioon niitä seikkoja, jotka ovat tässä työssä nousseet esiin.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Vaikka opinnäytteessä havaittiinkin, että tapahtumaturvallisuus on koulutusaiheena erittäin haastava, on prosessissa myös useita, turvallisuuskoulutuskokonaisuutta tukevia, seikkoja. Näiden seikkojen perusteella tulisikin tutkia Tampereen ammattikorkeakoulun mahdollisuuksia toteuttaa muiden sektoreiden turvallisuuskoulutuksen mahdollisuuksia.

Suomessakin sosiaali- ja terveysalan turvallisuus on noussut ajoittain julkisuuteen, sillä useat kyseisillä aloilla työskentelevät henkilöt kohtaavat työssään väkivaltaa joko potilaiden tai heidän omaistensa suunnalta (Majasalmi 2001, 8).

Tampereen ammattikorkeakoululla on kansallisesti korkeatasoiseksi arvostettu sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma, jonka opintosuunnitelmaan ei tällä hetkellä suoraan kuulu opintoja väkivallan kohtaamisesta hoitotyössä. Sosiaali- ja terveysalan turvallisuuden erikoistuneita yrityksiä tai toimintayksiköitä työskentelee Suomessa kuitenkin useita, joten yleistä suomalaista osaamistasoa voidaan pitää korkeana. Sosiaali- ja terveysalan turvallisuus vaatii sekä turvallisuushenkilöstöltä että sairaalan hoitohenkilöstöltä keskimääräistä enemmän, sillä alalla on aina huomioitava potilaiden oikeus saada hoitoa

tilanteesta riippumatta. Tampereen ammattikorkeakoululla voidaankin nähdä olevan jonkin tasoisia referenssejä sosiaali- ja terveysalan turvallisuustoiminnasta, vaikka opintokokonaisuuksiin sitä ei suoranaisesti kuulukaan.

Venäjän sosiaali- ja terveysalasta keskusteltaessa on myös otettava huomioon markkinoiden laajuus. Pelkästään Pietarin alueella toimii kymmeniä eri sairaaloita, joissa työskentelee satoja työntekijöitä. Täten asiakassegmentti on ennakolta ajateltuna erittäin laaja ja toisaalta helposti tavoitettavissa toisin kuin tapahtumaturvallisuuskokonaisuuden osalla.

Tästä syystä ehdotankin, että Tampereen ammattikorkeakoulun kehittämis- ja koulutuspalveluiden tulisi kartoittaa mahdollisuuksiaan tarjota Venäjän markkinoille sosiaali- ja terveysalan turvallisuuskoulutusta. Palvelun tarjoamista voidaan kartoittaa tässä opin- näytetyössä esitetyillä toimintatavoilla. Kokonaisuuden luomisessa voidaan käyttää seuraavia apukysymyksiä:

- Mitä osaamista markkinoilla kaivataan?
- Onko meillä tarjota osaamista kokonaisuuden toteuttamiseen?
- Mitä osaamista Suomesta on tarjota?
- Kenelle palvelu suunnataan?
- Mitä hyötyä asiakkaalle on palvelusta?
- Mitä palvelun toteuttamiseksi vaaditaan?

Opinnäytetyössä on esitelty useita sellaisia seikkoja, jotka voidaan ottaa huomioon tapahtumaturvallisuuskokonaisuuden lisäksi myös muiden koulutuskokonaisuuksien kohdalla.

Tampereen ammattikorkeakoulu toimijana olisi myös kannattavaa kartoittaa kotimaisten markkinoiden kysyntää turvallisuusalanalla. Tällä hetkellä Laurea-ammattikorkeakoululla on yksinoikeus turvallisuusalan tradenomi koulutukselle vuoteen 2014 saakka, mutta kaupalliseen kouluttamiseen on mahdollisuus myös muilla toimijoilla.

Kotimaisilla markkinoillakin on kasvavaa kysyntää turvallisuusalan osaajilla. Ala on myös luonteensa vuoksi nopeasti kehittyvää, joten jo olemassa olevilla osaajilla on jatkuva tarve tietoutensa kehittämiseen. Esimerkiksi juuri sosiaali- ja terveysala on yksi

niistä merkittävistä kotimaisista aloista, jossa on tällä hetkellä kysyntää turvallisuuspalveluiden kehittämiseksi. Suositteinkin, että Tampereen ammattikorkeakoulu kartoittaisi jatkossa resurssejaan sekä markkinoiden kysyntää kyseisen alan turvallisuuskoulutuksen osalta.

Kotimaisen turvallisuuskouluttamisen osalta tulee myös ottaa huomioon jo olemassa olevien koulutusalojen mahdollisuudet turvallisuuskouluttamisen lisäämisessä. Esimerkiksi Rovaniemen ammattikorkeakoulu on jo ryhtynyt kehittämään matkailun koulutusohjelman turvallisuussisältöä. Myös vuoden 2014 ammattikorkeakoululain ja ammattikorkeakoulujen rahoitusmallin uudistamisen tulee ottaa huomioon kotimaisen turvallisuuskouluttamisen suunnittelussa.

LÄHTEET

Finpro ry. 2010. Venäjän turvallisuusmarkkinoilla kysyntää suomalaiselle osaamiselle. Lehdistötiedote 11.6.2010. Luettu 22.10.2012. <http://www.finpro.fi/>

Iivari, P. 2007. Yritysturvallisuus ja Venäjä: Turvallisuusnäkökohtien huomioiminen liiketoiminnan kehittämisessä Venäjällä. Rovaniemen ammattikorkeakoulu julkaisusarja C15. Rovaniemi: Tornion kirjapaino.

Iivari, P. 2012. Matkailun turvallisuus: Globaalit muutokset – paikalliset vaikutukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulun julkaisusarja D8. Rovaniemi: Kopijyvä Oy.

Karpela, T. toimitusjohtaja, Mielenrauha koulutuspalvelut Oy. 2012. Haastattelu 31.8.2012. Haastattelija Tiensuu, M. Espoo.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2005. Principles of Marketing. Prentice hall. 11. painos.

Kreus, J. turvallisuusjohtamisen lehtori, Laurea-amk. 2012a. Haastattelu 11.9.2012. Haastattelija Tiensuu, M. Tampere.

Kreus, J. toimitusjohtaja, Security plus consulting Ky. 2012b. Luento. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinnon koulutuspäivä. 14.9.2012. TAKK. Tampere.

Kupi, E., Hämäläinen, P., Nissilä, M., Molarius, R., Toivonen, S., Keränen, J., Simpanen, E., Palomäki, K., Rajala, A., Partanen, J., Vainio, O., Sointu, A. & Wuoristo, T. 2012. Askelmerkkejä suomalaisen turvallisuusalan verkostoitumisen ja kansainvälistymisen poluille. VTT.
<http://www.vtt.fi/inf/pdf/technology/2012/T23.pdf>

Levä, K. 2003. Turvallisuusjohtamisjärjestelmien toimivuus: vahvuudet ja kehityshaasteet suuronnettomuusvaarallisissa laitoksissa. Tampereen teknillinen yliopisto. Väitöskirja.

Majasalmi, P. 2001. Selvitys työpaikkaväkivallasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen lähi- ja perushoitajaliitto, SuPer ry, Kehittämisyksikkö. Luettu 10.10.2012.

Makeeva, O. 2010. Corporate Security and Safety market in Russia. Finpro ry. Luettu 14.9.2012.
http://www.tekes.fi/fi/gateway/PTARGS_0_201_403_994_2095_43/http%3B/tekes-ali1%3B7087/publishedcontent/publish/programmes/turvallisuus/documents/corporatesecurityxsafety.pdf

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy. 2012. Luettu 3.10.2012.
<http://www.mielenrauha.com/index>

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business model generation. New Jersey: John Wiley & Sons. Inc.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen: Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Talentum media Oy.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua: Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Juva: WS Bookwell Oy.

Poliisiammattikorkeakoulun strategia 2010. Poliisiammattikorkeakoulu.
[http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/60F8C2342AB0579DC22578DB0031CA5D/\\$file/Strategia_suomi_web.pdf](http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/60F8C2342AB0579DC22578DB0031CA5D/$file/Strategia_suomi_web.pdf)

Poliisiammattikorkeakoulu 2012. Luettu 3.10.2012. <http://www.polamk.fi/>

Raatikainen, L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita publishing Oy.

Ruttenbur, B. 2008. Security and Safety industry report. 8.7.2008. Morgan Keegan & Co., Inc.

Sund, P. kansainvälisistä asioista vastaava ylikomisario. 2012. Haastattelu 29.8.2012. Haastattelija Tiensuu, M. Poliisiammattikorkeakoulu.

Supplier of the Olympics “Sochi 2014” 2012. Luettu 25.8.2012.
<http://www.exectgroup.com/about/sochi-2014>

Taipale, J. 2007. Brändi: liiketoiminnan ytimessä – erotu tai unohda koko homma. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

TAMKista kehittämis- ja koulutuspalveluita 2012. Luettu 19.8.2012. www.tamk.fi.

Turvallisuusalan koulutusohjelma (tradenomi) 2012. Laurea ammattikorkeakoulu. Luettu 3.10.2012. <http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/koulutus/amk-tutkinnot/turvallisuusala/Sivut/default.aspx>

Tutkimus- ja kehitystoiminnan rahoitus 2012. Luettu 1.11.2012. <http://www.tekes.fi>.

Ulkoasiainministeriön Venäjän Yksikkö 2012. Maatiedosto Venäjä: Talous, elinkeinoelämä ja ulkomaankauppa. Luettu 5.10.2012.
<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=30932&contentlan=1&culture=fi-FI>

LIITTEET

Liite 1. Tapahtumaturvallisuuden koulutuskokonaisuus analysoituna Business Model Canvas -työkalulla.

The Business Model Canvas

Designed for:
Tapahtumaturvallisuuskoulutuskokonaisuus,
Tampereen ammattikorkeakoulu

Designed by:
Matti Tiensuu

Key Partners	Key Activities	Value Propositions	Customer Relationships	Customer Segments
<p>TAMK: Koordinointi, koulutussaaaminen, e-learning</p> <p>PolAmk: Psykologinen joukkojenhallinta, viranomaisyhteistyö, ennakointiturvallisuus, turvallisuusuunnittelu ja riskienhallinta</p> <p>Laurea amk: Johtamisjärjestelmä mallit, viestintä, turvallisuusjohtaminen ja länsimaiset turvallisuusstandardit</p> <p>Mielenrauhakoulutuspalvelut Oy:</p> <p>Asiakaspalvelullinen näkökulma turvallisuuteen</p>	<p>Kouluttajaverkoston kokoaminen, koulutuskokonaisuuden luominen</p> <p>Vientikanavan kouluttaminen</p> <p>Koulutuskokonaisuuden toteutuksesta vastaaminen.</p> <p>Vientikanavana käytetään TAMK:n koulutusyhteistyökumppaneita Venäjällä.</p> <p>Asiakassuhteita ei suoraan luoda TAMK:n ja asiakkaan välille vaan suhteet ylläpidetään koulutusyhteistyökumppanin kautta.</p> <p>Kassavirrat muodostuvat koulutusyhteistyökumppanin kautta, joka välittää koulutuspalvelun loppukäyttäjälle.</p>	<p>Asiakashyödynä voidaan nähdä Venäjällä toimivien turvallisuusalan ammattilaisten saama tietous länsimaista turvallisuusstandardeista.</p> <p>Kansainvälisten tapahtumien vastuunorganisaatiot (esim. Kansainvälinen olympiakomitea, suuret kansainväliset tapahtumajärjestäjät) asettavat usein omia vaatimuksiaan tapahtumaturvallisuuden suhteen.</p> <p>Tapahtumaturvallisuudesta vastaavaan henkilöön saamat kansainväliset koulutukset luovat vakuttavaa kuvaa osaamisesta myös näihin organisaatioihin nähden.</p>	<p>Asiakassuhteet pidetään yllä yhteistyössä olevan myyntiorganisaation kautta.</p> <p>Yhteydenpito ennen koulutusta verkkomateriaalin kautta.</p>	<p>Pääasiagassegmenttinä pidetään tapahtumaturvallisuudesta vastaavia henkilöitä (strateginen turvallisuusjohto) Venäjällä.</p> <p>Tarvittaessa koulutuskokonaisuus olisi myös muunnettavissa operatiiviselle johdolle, joka vaatisi suurempia koulutusresursseja.</p>
Key Resources				
<p>Laaja ja asiantunteva kouluttajaverkosto</p> <p>Tilaresurssit</p> <p>Myyntikanavat</p>	<p>Koulutuskokonaisuuksia olisi lähtökohteisesti ainostaan yksi, josta saatavaa koulutusta olisi kuitenkin jatkossa laajennattavassa lisäkoulutusten avulla.</p>			
Channels				
<p>Venäjän markkinoiden sulkeutuneisuudesta johtuen markkinointiviestintä ja myynti on kannattavaa toteuttaa Venäläisen toimijan kautta.</p> <p>Markkinaviestintä onkin toteutettava koulutusyhteistyökumppanin suuntaan ja koulutusyhteistyökumppani on koulutettava antamaan loppukäyttäjien suuntaan oikeaa viestiä.</p>				
Cost Structure	Revenue Streams			
<p>Suuri ulkoisten kouluttajajahojen määrä lisää kustannuksia huomattavasti.</p> <p>Ulkopuolisten kouluttajien käyttäminen vaikeuttaa myös kustannusrakenteen muodostamista.</p>	<p>Koska täysin vastaavaa koulutusta ei kilpailijavertailussa havaittu, voidaan asiakkaan hinnan sietokykyä pääteillä muista turvallisuuskoulutuksista, jotka vastaavat suunniteltua kokonaisuutta. Nämä hinnat liikkuvat yleisesti 2000-3500€ välillä.</p>			

www.businessmodelgeneration.com

